

DAFTAR PUSTAKA

- Adburohman, N. M. (2012). *Implementasi Peraturan Daerah Kabupaten Magelang Nomor 7 Tahun 2009 Tentang Penataan dan Pemberdayaan Pedagang Kaki Lima*. Universitas Negeri Yogyakarta.
- Andri, A. (2021). Penerapan Prinsip Good Governance Pada Kantor Camat Logas Tanah Darat Kabupaten Kuantan Singingi. *Prosiding Seminar Nasional*, 53-57.
- Anni'ami, A., & Warsono, H. (2021). Efektivitas UP4 (Unit Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik). *E-Journal Undip*, 1-11.
- Arisaputra, M. I. (2013). PENERAPAN PRINSIP-PRINSIP GOOD GOVERNANCE DALAM PENYELENGGARAAN REFORMA AGRARIA DI INDONESIA. *Yuridika*, 28(2), 188-215.
- Asian Development Bank. (1999). *Governance: Sound Development Management*. Manila: Asian Development Bank.
- Ayuningtyas, D. W. (2020). Penerapan Good Governance Dalam Meningkatkan Pelayanan Publik Keimigrasian. *JAID*, 1-13.
- Budisetyowati, D. A. (2017). Prinsip-Prinsip Good Governance Dalam Pelayanan Publik. *Al-Qisth Law Review*, 1(1).
- Creswell, J. (2010). *Research Design Pendekatan Kualitatif, Kuantitatif, dan Mixed*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Diskominfo. (2022). *Pemerintah Kabupaten Kendal Raih Peringkat 7 Nasional dari Ombudsman RI*. Retrieved from [kendalkab.go.id: https://www.kendalkab.go.id/berita/id/20221223001/pemerintah_kabupaten_kendal_raih_pringkat_7_nasional_dari_ombudsman_ri](https://www.kendalkab.go.id/berita/id/20221223001/pemerintah_kabupaten_kendal_raih_pringkat_7_nasional_dari_ombudsman_ri)
- Fatchuriza, M., & Prasojo, T. A. (2021). SISTEM PENANGANAN PENGADUAN BERBASIS E-GOVERNMENT PADA DINAS KOMUNIKASI DAN INFORMATIKA KABUPATEN KENDAL. *As-Siyasah Jurnal Ilmu Sosial dan Ilmu Politik*, 45-53.
- Gamas, I. R. (2021). *Pelayanan Publik Sebagai Tolok Ukur Keberhasilan*. Retrieved from Ombudsman Republik Indonesia: <https://ombudsman.go.id/artikel/r/artikel--pelayanan-publik-sebagai-tolok-ukur-keberhasilan#:~:text=Karena%20berbicara%20pelayanan%20publik%2C%20maka,setiap%20kepala%20daerah%20akan%20terwujud.>
- Gumilar, G. G., Delistiana, D. D., & Purnamasari, H. (2022). The Elements of e-Government Success in Public Services at Bekasi Regency Using the

- “SP4N LAPOR”. *TRANSFORMASI: Jurnal Manajemen Pemerintahan*, 13(2), 94-104.
- Halida, F. (2015). *Edward III*. Retrieved from scribd.com: <https://www.scribd.com/doc/291313047/Edward-III>
- Hyzkia, R. F. (2018). Pemanfaatan Pengaduan Untuk Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik. *International Public Service Forum*. Retrieved from Ombudsman Republik Indonesia.
- KASN. (2023). *Administrasi Publik: Teori dan Aplikasi Good Governance*. Komisi Aparatur Sipil Negara.
- Kausar, W. A. (2018). Respon Masyarakat Kota Malang Terhadap City Branding 'Beautiful Malang'. *Undergraduate Thesis*.
- Maryam, N. S. (2016). Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik. *Jurnal Ilmu Politik dan Komunikasi*, VI(1), 1-18.
- McCuster, K., & Gunaydin, S. (2015). Research Using Qualitative, Quantitative or Mixed Methods and Choice Based on the Research. *Perfusion*, 537-542.
- Nasrullah. (2017). Implementasi Electronic Government dalam Mewujudkan Good Governance dan Smart City. *Jurnal Sistem Informasi dan Teknologi Informasi*, 6(2), 23-31.
- Nugrahani, F. (2014). *Metode Penelitian Kualitatif dalam Penelitian Pendidikan Bahasa*. Solo: Cakra Books.
- Ramli, M. (2013). *Manajemen Pelayanan Publik berbasis Kemanusiaan*. Alauddin Press.
- Sailendra, H. (2022). *Permudah Pengaduan Terkait Pelayanan Publik, Diskominfo Kendal Luncurkan SP4N Laporan*. Retrieved Januari 27, 2023, from halosemarang.id: <https://halosemarang.id/permudah-pengaduan-terkait-pelayanan-publik-diskominfo-kendal-luncurkan-sp4n-lapor>
- Saparudin. (2018). *Implementasi Peraturan Gubernur Nomor 12 Tahun 2016 Tentang Tambahan Penghasilan Pegawai Negeri Sipil Di Lingkungan Pemerintah Provinsi Riau (Studi Pada Biro Umum Sekretariat Daerah Provinsi Riau)*. Retrieved from repository.uir.ac.id: <https://repository.uir.ac.id/4007/>
- Sasongko, D. (2020). *Quo Vadis Layanan Publik Indonesia*. Retrieved from Kementerian Keuangan Republik Indonesia : <https://www.djkn.kemenkeu.go.id/kanwil-kalbar/baca-artikel/13189/Quo-Vadis-Layanan-Publik-Indonesia.html>
- Satria, J. V., & Priyadi, B. P. (2020). SISTEM MANAJEMEN PENGADUAN MASYARAKAT MELALUI LAPOR! KEMENDAGRI. *Journal of Public Policy and Management Review*, 9(2), 1-15.

- Setianingrum, T., & Tsalatsa, Y. (2016). Mempertanyakan Responsivitas Pelayanan Publik Pada Pengelolaan Pengaduan Kasus UPIK Di Kota Yogyakarta. *Populasi*, 24(1), 1-25.
- Subagyo, P. J. (2006). *Metode Penelitian Dalam Teori dan Praktek*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Sugiyono. (2015). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Suhendar, A. (2010). Keterbukaan Informasi Publik Bentuk Keseriusan Pemeirntah Menuju Good Governance (Implementasi Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008). *Jurnal Wacana Kinerja*, 13(2), 243-251.
- Supriadi, Zulkarnaen, & Rusdiono. (2012). Prinsip-Prinsip Good Governance Dalam Pelaksanaan Kegiatan Fasilitasi Percepatan Penyelesaian Tapal Batas Wilayah Administrasi Antar Daerah Oleh BAGian Pemerintahan Sekretariat Daerah Kabupaten Kubu Raya. *Jurnal Tesis PMIS-UNTAN-PSIAN*, 1-9.
- Suranto, D. (2017). Peningkatan Pelayan Publik Mewujudkan Penyelenggaraan Negara Pemerintahan yang Baik (Good Governanse) dan Pemerintahan yang Bersih (Clean Government). *Serambi Hukum*, 10(2), 46-59.
- Tachjan. (2006). *Implementasi Kebijakan Publik*. Bandung: Asosiasi Ilmu Politik Indonesia (AIPi) Bandung.
- Thalia, C. (2018). Responsivitas Pelayanan Publik (Studi pada Polsek Sukun Kota Malang). *Skripsi*, 57.
- Tumoka, S. (2013). Penerapan Prinsip-Prinsip Good Governance Dalam Pelayanan Publik di Kecamatan Girian Kota Bitung. *Politico: Jurnal Ilmu Politik*, 1(3).
- United Nations. (2015). Chapter 2 Responsive governance. In U. Nations, *Responsive and Accountable Public Governance* (pp. 25-47). UN-iLibrary.
- Wakhid, A. A. (2017). Reformasi Pelayanan Publik di Indonesia. *Jurnal Teropong Aspirasi Politik Islam*, 13(1), 53-59.
- Widyaning, A. (2022). *Ombudsman RI Luncurkan Laporan Tahunan 2021, Layanan Pemda Paling Banyak Dilaporkan Masyarakat*. Retrieved Januari 28, 2023, from ombudsman.go.id: <https://ombudsman.go.id/news/r/ombudsman-ri-luncurkan-laporan-tahunan-2021--layanan-pemda-paling-banyak-dilaporkan-masyarakat>
- Wulandari, S. (2013). FUNGSI LAPORAN DAN PENGADUAN MASYARAKAT BAGI PENYIDIK DALAM MENGUNGKAP KEJAHATAN. *Jurnal Ilmiah Serat Acitya*, 2(3).